

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA
SERVITECA DE LA CIUDAD DE SINCELEJO, SUCRE**

INTEGRANTES

MARTÍNEZ COLEY YISELA

MARTÍNEZ MENDIVIL SANDY ESTEFANY

PÉREZ RUIZ DIANA MARCELA

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR CUN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN
SINCELEJO
2023 A**

**ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA
SERVITECA EN LA CIUDAD DE SINCELEJO, SUCRE**

INTEGRANTES

MARTINEZ COLEY YISELA

MARTINEZ MENDIVIL SANDY ESTEFANY

PEREZ RUIZ DIANA MARCELA

PRESENTADO A:

DIANA ESTHER ÁLVAREZ CONTRERAS

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

TRABAJO DE GRADO 3 - MODELOS DE INNOVACIÓN

SINCELEJO

2023 A

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el desempeño laboral de los trabajadores de una Serviteca en la ciudad de Sincelejo, Sucre, utilizando una metodología cuantitativa y de diseño descriptivo. Para ello, se aplicó el cuestionario de Palti (2022) sobre desempeño laboral a una muestra de 13 trabajadores seleccionados por el método de muestreo por conveniencia. La información recopilada fue analizada utilizando herramientas estadísticas como el SPSS en su versión 27 y Excel. Los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores presentó un rendimiento regular en las dimensiones de eficacia y eficiencia del desempeño laboral, con un 23,1% efectivo en eficacia y un 7,7% efectivo en eficiencia. Se encontraron deficiencias significativas en la dimensión de iniciativa, con un 30,8% de los trabajadores presentando problemas en esta área. En contraste, la dimensión de competencias fue donde se presentaron más rendimientos efectivos, con un 46,6% de efectividad. Se propusieron estrategias para mejorar las habilidades conceptuales, técnicas y humanas orientadas a las necesidades encontradas. En consecuencia, se concluyó que se necesita el desarrollo y promoción de estrategias para mejorar el desempeño laboral y la productividad en la empresa. En resumen, el alcance de la investigación es proporcionar información que permita la toma de mejores acciones y decisiones basadas en los resultados obtenidos a través del análisis del desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras claves: desempeño laboral, rendimiento, recursos humanos, productividad, capital intelectual.

1. Introducción

El desempeño laboral es uno de los temas más importantes en cualquier organización, ya que está directamente relacionado con la productividad y el éxito empresarial. Según Robbins y Judge (2018), el desempeño laboral se puede definir como la capacidad de un empleado para cumplir con sus responsabilidades laborales y contribuir al logro de los objetivos de la organización.

En la actualidad, es común que las empresas evalúen el desempeño de sus empleados mediante diferentes técnicas, como la evaluación del desempeño, la retroalimentación y el coaching. Según Aguinis (2019), la evaluación del desempeño es un proceso formal que se utiliza para evaluar el rendimiento de los empleados y proporcionar retroalimentación sobre su desempeño. Por otro lado, el coaching es una técnica que se utiliza para mejorar el rendimiento de los empleados mediante el desarrollo de habilidades específicas.

Es importante destacar que el desempeño laboral también se ve influenciado por factores externos, como el estrés laboral, la satisfacción laboral y la cultura organizacional. Según Latham y Pinder (2014), la satisfacción laboral es un factor clave que afecta el desempeño de los empleados, ya que los empleados que están satisfechos con su trabajo tienden a ser más productivos y comprometidos con su organización.

En consonancia con lo anterior, se desarrolló una investigación en una Serviteca de la ciudad Sincelejo, donde se encontró que se está presentando un bajo rendimiento laboral por parte de los colaboradores. Esta situación problemática se manifiesta en los resultados que estos obtienen en sus actividades y en las quejas generadas por los clientes, y ha generado un ambiente laboral tenso entre los compañeros de trabajo y ha llevado a los clientes fidelizados a abandonar los servicios de la empresa. Esta situación puede deberse, entre otras cosas, a la falta de capacitación en atención al cliente, falta de motivación e interés en su trabajo, entre otros factores.

Por ende, fue fundamental a través del estudio realizar un análisis exhaustivo del desempeño laboral de los colaboradores de la Serviteca en la ciudad de Sincelejo, con el fin de

identificar sus necesidades, fortalezas y debilidades en su desempeño, así como las situaciones que afectan su desempeño en cada cargo. En esta forma, la investigación que se desarrolló desde su conveniencia se constituyó determinante, puesto que concibe como un proceso vital y de retroalimentación para mejorar la productividad en los colaboradores y a nivel general en la empresa.

El objetivo general del presente estudio fue analizar el desempeño laboral en los colaboradores de la serviteca. Para ello, se establecen 3 objetivos específicos: en primera instancia describir el desempeño laboral de los colaboradores, seguido identificar los principales factores que afectan el desempeño de estos y en un último objetivo fue proponer estrategias en pro del fortalecimiento del desempeño en base a las capacidades conceptuales, humanas y técnicas.

El proceso metodológico en que se fundamentó fue en un tipo de estudio no experimental, con enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo. Se trabajó con una muestra de 13 trabajadores seleccionadas por un tipo de muestreo por conveniencia debido a elementos de proximidad y temporalidad para los investigadores. El instrumento que se implementó fue el cuestionario de desempeño laboral de Palti (2022), y la información fue analizada a través de herramientas de análisis estadístico como SPSS y Excel.

El alcance de la presente investigación es enriquecer y proporcionar retroalimentación a la empresa mediante el análisis del desempeño laboral de los colaboradores, lo que permitiría una mejor toma de decisiones y acciones. También a través del análisis permitir identificar las principales necesidades y fortalezas en los colaboradores, lo que permitiría la toma de decisiones más precisas. Asimismo, se espera que los resultados y estrategias desarrollados en base a estos hallazgos contribuyan al mejoramiento del desempeño laboral en los trabajadores, y en el mismo modo, aumentar y mejorar la productividad de la empresa.

2. Planteamiento del Problema

2.1 Descripción del Problema

Durante las últimas décadas y debido a los cambios tecnológicos, socioculturales, económicos y las exigencias por parte de los clientes que es cada vez más frecuente la demanda a las empresas y organizaciones nos obliga a implementar estrategias y planes que permitan una gestión eficaz y productiva del capital humano que garantice en instancias generales la supervivencia de estas mismas (Castro, 2016; Cuello et al., 2020). Por esta razón, durante los últimos años las organizaciones se enfocan en desarrollar el talento humano, mejorando el desempeño laboral, esto, con el fin de proporcionales herramientas intelectuales, emocionales y tecnológicas que orienten el logro de los objetivos. Por lo tanto, el recurso humano es importante dentro de la empresa puesto que, son los responsables de determinar el éxito o fracaso de las organizaciones, debido a que son el único recurso vivo y dinámico capaz de orientar los destinos de la empresa hacia el crecimiento, desempeño y desarrollo.

Por lo anterior, en las empresas el desempeño laboral, es de suma importancia, así lo manifiesta Chiavenato (2004), “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.359). Es de anotar que, el ser humano es único y diferente en su capacidad de pensar, razonar y sus actitudes, características que permiten actividades en la organización de manera eficiente, desarrollando estrategias para el cumplimiento de los Objetivos planeados.

A nivel mundial, las organizaciones realizan procedimientos y pruebas para medir el desempeño laboral, debido a que se han presentado muchos elementos por el cual los trabajadores pueden presentar un desempeño en términos de desfavorabilidad para la empresa, como, por ejemplo, la Organización Internacional del Trabajo (2022), en su último informe sostiene que el 25% de los empleados a nivel mundial no se sienten valorados en sus trabajos denotando en estos mismos sentimientos de no inclusión o pertenencia con sus jefes directos o empresas, lo que indica, una baja satisfacción laboral y a bajar nuestro desempeño laboral en la organización.

Por otra parte, en Colombia las evaluaciones de desempeño laboral son un formalismo obligatorio que anualmente se debe realizar para descubrir que dificultades se están presentando y así poder mapear con más exactitud el comportamiento del desempeño laboral, podemos decir que hay factores cruciales como la percepción de obligación del evaluador, seguido del comportamiento del evaluado en donde tiene que ajustarse a una serie de técnicas que en última instancia están creciendo de novedades y están sujetas a las normas, haciendo que el evaluado también perciba el desempeño en términos de resultados (Rodríguez,2013).

Por consiguiente, en la Serviteca del estudio, se presenta un bajo rendimiento en el desempeño de los colaboradores, situación que se evidencia en los resultados percibidos en sus actividades y el porcentaje alto de quejas generados por los clientes. Escenario que ha desencadenado un ambiente laboral denso entre los compañeros de trabajo y distanciamiento con los clientes fidelizados que han resuelto prescindir de los servicios. Esto es, tal vez derivado de la falta de capacitación en atención al cliente, motivación e interés en la labor desempeñada, entre otros. Por lo anterior, se hace necesario la analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Serviteca de la ciudad de Sincelejo, puesto que, es importante determinar las necesidades y fortalezas de los colaboradores en su desempeño y conocer las principales situaciones que afecten el desempeño en cada cargo.

2.2 Pregunta problema

¿Cómo el desempeño laboral de los trabajadores de una Serviteca de la ciudad de Sincelejo, afecta el normal desarrollo de las actividades?

3. Justificación

Actualmente, las organizaciones para cumplir sus objetivos se sustentan en diversas estrategias o medios, sin embargo, una de ellos es la gestión óptima del capital humano considerándolo como un factor primordial (Mora y Mariscal, 2019). Esto implica que las organizaciones no sólo busquen trabajadores con el perfil idóneo que pueda hacer frente a las exigencias de los cargos, sino centrarse en el desempeño y desarrollo de las actividades. Por consiguiente, en la dinámica de la actividad empresarial los colaboradores hacen parte importante del activo, en ese sentido representa una ventaja competitiva que garantiza el éxito organizacional; en la medida que avanza la sociedad son estos los responsables de enfrentar a través de las competencias y los mejores niveles de preparación, los retos que se presentan a nivel empresarial (Castillo, 2012, p.5). Cabe mencionar que existen factores que afectan el rendimiento del capital humano y minimiza la consecución de metas organizacionales (Hermoza et al., 2019, p.60). Es importante tener en cuenta los elementos principales del desempeño laboral, para así trabajar de manera exhaustiva de la mano con los colaboradores de la empresa focalizando su labor en cada área, para garantizar la productividad organizacional y las metas propuestas a cumplir a corto, mediano y largo plazo.

Por lo anterior desde su importancia la investigación representa para la Serviteca y demás organizaciones, la oportunidad de utilizar herramientas que oriente al establecimiento de indicadores y planes o estrategias adecuadas para mejorar la gestión del recurso humano y como evaluar el desempeño laboral. Esto es según Cuartan, et al (2019), quienes consideran que el análisis del desempeño “permite implementar estrategias que ayudan al cumplimiento de las metas establecidas dentro de las organizaciones” (p.16). Así mismo, Pérez (2009), sostiene que, analizar o “evaluar el desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento que busca mejorar los resultados de los recursos humanos” (p.2). De esta manera la evaluación de desempeño, permite a los colaboradores la autoevaluación, que permite identificar aquellos factores que disminuyen el desempeño y fomentar el autodesarrollo, además posibilita una mejor inserción en el trabajo en equipo, mejor desarrollo de acciones de la persona e identificación con sus roles de trabajo encaminados con los objetivos empresariales. Que pueden estar afectando en el desempeño y así mismo fomentar su autodesarrollo (Pérez, 2009).

Por último, es de gran impacto para los estudiantes del programa de administración de empresas, puesto que, brinda herramientas y estrategias que sean utilizadas y aplicables en nuevas investigaciones en relación a la variable central de desempeño laboral. También, a nivel profesional es importante la generación de nuevos conocimientos que permitan la transformación social, es decir, la presente investigación va permitir la generación de conocimientos sobre la variable desempeño laboral teniendo en cuenta el contexto sociocultural de la ciudad de Sincelejo y otros entornos y áreas determinantes como el empresarial.

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Analizar el desempeño laboral de los trabajadores de una Serviteca en la ciudad de Sincelejo, Sucre

4.2. Objetivo específicos

1. Describir el desempeño laboral de los colaboradores de una Serviteca en la ciudad de Sincelejo, Sucre
2. Identificar los principales factores que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la Serviteca en el desarrollo de las actividades.
3. Proponer estrategias que fortalezcan el desempeño de los colaboradores en función de las habilidades conceptuales, humanas y técnicas.

5. Marco Teórico

La presente investigación explora las bases teóricas de la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

El trabajador se concibe como un factor importante en las estructuras organizacionales (Murillo et al, 2019). Estos son los que cuentan con la formación, capacitación, fortalecimiento de las capacidades, por el cual, las empresas destinan los recursos debido a que estos son el recurso principal que se encarga de determinar la calidad y competitividad (Agudelo, 2019, citado de Vallejo et al, 2020, p.438). Por ende, es primordial y necesario en las empresas y organizaciones el desarrollo y la gestión óptima del capital humano, esto ha llevado al surgimiento de un área muy importante como lo es la gestión del talento Humano.

La gestión del talento humano se entiende como un proceso de administración de los trabajadores quienes son el recurso más valioso de las organizaciones, este proceso de administración busca que las personas que laboran en la empresa puedan llevar un balance entre la vida laboral y personal. Para lograr esto, la gestión se da a través de unos proceso complejos organizacionales, los cuales son el reclutamiento, selección, contratación, inducción, así como la gestión de los salarios y bonificaciones, como la gestión de elementos que se involucran con la vida del trabajador como la integración familiar, el poder vigilar la relaciones de la empresa con el entorno de este mismo, así como las instituciones que tienen una implicación en la vida personal de colaborador, y el cese de la vida laboral (García, 2018, p.6).

Por otra parte, Chiavenato (2009), uno de los autores más importantes en el campo organizacional sostiene que la gestión de recursos humano o la administración de recursos humanos se constituyen como un global de políticas y prácticas que son vitales en la dirección de los elementos administrativos en lo que se refiere a las personas, estos aspectos son: el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño (p. 9). De acuerdo a este autor la administración de recursos humano se puede entender como un proceso de sinergia y multiplicación, entre las empresas y las personas que trabajan en estas, este proceso se da a través de una serie de actividades que deben ser integradas.

En el mismo modo, Chiavenato (2009), refleja una serie de seis procesos que se integran e interaccionan en la administración de los recursos humanos. Dentro los cuales se encuentran los siguientes:

- *Procesos para integrar personas:* Son procesos de abastecimiento o de suministro de personal, en donde se agregan nuevas personas a la empresa.
- *Procesos para organizar a las personas:* Procesos que se encargan de determinar las funciones que las personas ejecutarán en su desempeño. Se presentan en mediante el diseño organizacional y de cargos, seguido de la colocación de las personas y el proceso de evaluación del desempeño.
- *Procesos para recompensar a las personas:* Mediante el cual se busca que el empleado pueda satisfacer sus necesidades personas más elevadas, a través de la incentivación. Incluye recompensas, remuneración y prestaciones.
- *Procesos para desarrollar a las personas:* Se dan los procesos de capacitación y desarrollo profesional y personal. Se da a través de la formación y el desarrollo, la gestión del conocimiento, entre otras.
- *Procesos para retener a las personas:* Busca generar un buen clima laboral y psicológico para las actividades de los colaboradores. Incluyen la gestión de elementos como el clima, la higiene, calidad de vida, la seguridad, relaciones sindicales, disciplina.
- *Procesos para auditar a las personas:* sigue el control y seguimiento de las actividades del trabajador y verificar sus resultados. Es sistematizado a través de sistema de información administrativa. (Chiavenato, 2009, pp.15-16).

En relación a la variable de desempeño laboral, este se constituye como un elemento importante en los procesos de recurso humanos, por medio del cual, este concepto ha evolucionado con el pasar de las décadas, especialmente con la aparición de nuevos modelos que permiten optimizar este mismo en las empresas.

Como punto de partida, desde una visión social se entiende al desempeño como una totalidad o cumulo de actividades y comportamientos que se demanda a cualquier empleado en sus cargos de una empresa u organización (Mendieta et al., 2020, p.293). En otras palabras, refiere

a lo que se espera del trabajador de cualquier área de trabajo en términos comportamentales y actividades medibles, dicha determinación está dada por la empresa. Por otra parte, la noción del concepto del desempeño laboral representa una visión más abstracta que a la representada en determinantes, por ende, desde la subjetividad del trabajador se puede entender que, en el proceso del desempeño de este, son las actitudes y comportamientos observables del colaborador las que afectan con los objetivos de la empresa (Koopmans, 2015, citado de Cuello et al, 2020, p.90). En este orden, es el empleado es quien con su esfera comportamental el que ejerce influencia directa en la empresa.

En relación a lo anterior, la dinámica del desempeño laboral es compleja puesto que este está determinado por múltiples factores. En relación a esto, Chiavenato (2007) considera que el interés en el desempeño debe ser en base en el desempeño en el cargo, en vez del general, es decir, centrándose en los comportamientos que las personas que ocupan el puesto. También, alude a que el desempeño es situacional y que existen múltiples factores que lo condicionan como el valor de las recompensas, la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, la magnitud del esfuerzo, habilidades y capacidades de la persona y la percepción del rol a desempeñar (Chiavenato, 2007, p.243).

Desde su importancia, en el marco empresarial, el desempeño laboral es un predictor o determinante de cumplimiento de los objetivos de la empresa. De esta manera, desde una mirada empresarial el desempeño del capital humano a nivel organizaciones es un factor vital para la supervivencia y competencia empresarial, implicando que, cada vez es más importante en las dinámicas institucionales tener mejores procesos de coordinación, dirección, motivación y satisfacción de los recursos humanos (Chávez et al., 2015, p.186).

Para lograr el desempeño laboral exitoso desde el marco empresarial surge una herramienta muy indispensable, la cual posibilita desde una mirada flexible, evaluadora y estructurada analizar si un colaborador está cumpliendo con el rendimiento adecuado según los estándares de la empresa. Esta herramienta es la evaluación del desempeño, que se entiende inicialmente desde el marco normativo institucional de Colombia, específicamente en el artículo 1 de las generalidades del sistema tipo de evaluación del desempeño del Acuerdo 565 de (2016), de la siguiente manera:

Es una herramienta de gestión que, con base en juicios objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de los empleados de carrera y en período de prueba en el desempeño de sus respectivos cargos, busca valorar el mérito como principio sobre el cual se fundamenta su desarrollo y permanencia en el servicio.

Siguiendo en la misma línea, la evaluación del desempeño representa el principal parámetro, por medio del cual, se puede estudiar a profundidad el desempeño de cada cargo o zona de trabajo de un colaborador en el talento humano, de este modo, permite establecer las fortalezas y debilidades, siendo de este modo un recurso fundamental para los procesos de toma de decisiones sobre las necesidades de cada institución (coronel et al., 2020, p.414). Así, el proceso de evaluación del desempeño se constituye un proceso de reflexión que posibilita la gestión de la toma de acciones de las empresas. También, desde su dinámica trasciende en un proceso importante utilizado desde las estructuras organizacionales para la gestión del desarrollo personal y profesional de los individuos (Matabanchoy et al., 2019).

Por otra parte, en la literatura se han encontrado una serie de variables que se pueden evidenciar en el desempeño de los colaboradores, estas variables son:

- *Conocimientos*: Implica los conocimientos que posee el colaborador sobre su puesto de trabajo o cargo, es decir, sobre sus roles y competencias.
- *Compromiso Laboral*: Se constituye una de las variables más importantes del rendimiento laboral. Se considera como un factor que sistematiza la producción (Lirios et al, 2014). Se entiende como el grado o fuerza personal de identificación del colaborador con la empresa y su grado de involucramiento en esta misma, en otras palabras, como el vínculo psicológico con el lugar de trabajo (Guevara y Fernández, 2017, p. 109). En general, se visualiza desde tres componentes: 1. Como se identifica el colaborador con los objetivos y valores organizacionales, 2. el deseo de aportar y contribuir con el logro de objetivos y 3. El deseo de continuar y ser parte en la organización (Silva y Ferrer, 2012, p.85).

- *Conducta:* La conducta organizacional es un elemento vital para el desarrollo excelente de las compañías. Por lo tanto, el comportamiento humano en el entorno o actividad organizacional es importante debido a que guarda relación con los impulsos de las personas a reaccionar ante eventos situacionales particulares. De esta manera, si no existe un comportamiento adecuado en las organizaciones es probable que el logro de los objetivos de la empresa se vea afectados, afectando en el éxito de esta misma (Jácome, 2020, p.30)
- *Rendimiento Laboral:* Son los beneficios entre las metas que se le otorgan al empleado y el cumplimiento de los objetivos en una organización. Por lo general, se asocia a los resultados obtenidos, no obstante, también es importante el análisis la eficiencia de productividad (Mendieta, 2020, p.293)

6. Metodología

6.1 Enfoque metodológico

La presente investigación se sustenta en un enfoque cuantitativo, considerando que desde este panorama proporciona el trabajo con datos numéricos que posibilitan la generación del conocimiento (Cadena et al, 2017, citado de Ochoa et al,2020), a partir de la recolección y análisis de datos numéricos que permiten mejorar la calidad en las evaluaciones cuantitativas basadas en instrumentos, encuestas, así como dar respuesta a preguntas de investigación y probar hipótesis fundamentadas sobre las variables e instrumentos, permitiendo así ampliar conclusiones (Paitan et al, 2018,p.140; Cadena et al, 2017, citado de Ochoa et al,2020, p.16).

Hernández et al (2014) consideran a este enfoque, como la articulación de un total de procesos secuenciales y de carácter probatorios, que a través de la recolección y medición de datos cuantificables y a partir de métodos de medición y de análisis estadístico permite responder a hipótesis planteadas en las variables y objetivos de las investigaciones, todo ello con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

En este orden, se trabaja con el enfoque cuantitativo debido a que permite responder a los cuestionamientos y objetivos de la investigación a través de la medición de la variable central de desempeño laboral en los trabajadores, apoyándose en el análisis estadístico, permitiendo así la descripción del desempeño laboral a través de los datos recolectados en la aplicación del instrumento en la muestra de trabajadores.

6.2 Diseño

Se trabajó bajo un diseño de tipo descriptivo, teniendo en cuenta que, para lograr el alcance de los objetivos, y en el análisis interpretativo del instrumento sobre el estudio de la variable central de desempeño laboral en la muestra, se apoya en un conjunto de métodos sometidos bajo el diseño descriptivo, que posibilitan a través de este diseño la medición, descripción y el análisis de la situación de estudio en la muestra.

De acuerdo a lo contenido en el texto de Losada y Mamo, (2022), este tipo de estudio descriptivo se fundamentan en la precisión descriptiva de un fenómeno o hecho que es sometido a análisis, lo que posibilita conocer el grupo que ha sido estudiado a partir de sus propiedades y características. Por lo general, el diseño descriptivo se encarga en la variable de estudio de las personas o grupos objeto de análisis, de caracterizar, exponer, describir, entre otros los aspectos propios.

Este tipo de investigación pretende a través de estadísticas descriptivas o partir de la recolección de datos, donde existe un proceso previo de tabulación y organización, lograr la descripción de la información sometida a análisis. Por lo general este diseño, permite la comprensión de la información o distribución de los datos a través de ayudas o soportes audiovisuales como gráficas y tablas, así como el apoyo en elementos estadísticos como las medidas de tendencia central (media, mediana, moda, entre otras) (Abreu, 2012, p.193).

De esta manera, estamos de acuerdo con Echavarría (2016) donde refiere a través de la investigación descriptiva, pretende mostrar cómo es la realidad, “lo que existe y en qué proporciones, o se propone conocer qué valores asumen ciertos parámetros para una población determinada y cómo varían con el tiempo” (p. 44).

6.3 Población y Muestra

La población de la investigación estuvo conformada por los trabajadores de una Serviteca de la ciudad de Sincelejo, que se encuentran en las áreas de administración en ventas y en servicios. La muestra está representada por 13 trabajadores de administración en ventas y servicios que accedieron voluntariamente a la participación del estudio, de las cuales el 23 % estuvo representado por mujeres y el 77% por Hombres. De acuerdo, al cargo de cada trabajador en la empresa, la muestra está distribuida de la siguiente manera; Administrador, Psicóloga, Auxiliar contable, Asistente, Facturadora, 2 vendedores, 2 en servicios de cambio de aceite, 1 en llantería, 1 en servicio de alineación y balanceo, 1 bodeguero y 1 multifuncional.

Para la determinación de la muestra, teniendo en cuenta las características de proximidad y accesibilidad de esta con los investigadores, se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, siendo así elegidos a través del método de muestreo por conveniencia. De acuerdo a Hernández y Carpíos (2019), el muestreo por conveniencia busca o persigue con esfuerzo alcanzar muestras representativas mediante la inclusión en estas de grupos típicos, que cumplen con las características de interés del investigador (p.79).

6.4 Instrumento de recolección de datos

Para recolectar la información en la muestra de colaboradores, se implementó como instrumento el cuestionario de desempeño laboral de Palti (2022). El cuestionario de desempeño laboral es un instrumento tipo Likert de 32 ítems con opciones de respuesta Nunca (1), Casi Nunca (2), Ocasionalmente (3), Casi siempre (4) y Siempre (5) que se encarga de evaluar el nivel de desempeño laboral del colaborador teniendo en cuenta cuatro categorías principales como lo son eficacia, eficiencia, iniciativa y competencia.

Su sistema de calificación está estructurada de la siguiente manera;

Tabla 1

Sistema de Calificación Cuestionario Desempeño Laboral

Dimensiones	Ítems	Niveles y Rangos
Eficacia	Del 1 al 9	Deficiente (30-37)
		Regular (37-43)
		Efectivo (43-45)
Eficiencia	10- 18	Deficiente (30-37)
		Regular (37-43)
		Efectivo (43-45)

Iniciativa	19- 26	Deficiente (25-31) Regular (31-37) Efectivo (37-40)
Competencias	27-32	Deficiente (22-26) Regular (26-29) Efectivo (29-30)

Fuente: Elaboración propia, 2023

6.6 Fases de la Investigación

La presente investigación se desarrolló en varias fases; la fase inicial o de contacto fue el acercamiento que se presentó entre los investigadores y la empresa objeto del estudio quien accedió a participar en este. En un segundo momento, después de haber hecho la solicitud y autorización al jefe superior de la empresa, se presentan y se socializan con este los permisos y el consentimiento informado con toda las consideraciones éticas, beneficios, riesgos, entre otros. Después se procedió a una fase de selección de la muestra con quienes también se socializó el objetivo del estudio y las cuestiones anteriormente mencionadas, se incluyen en la muestra el número de participantes por criterios de voluntariedad. Posteriormente, se desarrolló la fase de aplicación donde se aplicó el instrumento a los trabajadores, de esta manera la aplicación fue previamente planeada y ejecutada individualmente en los espacios o pausas activas de cada empleado sin desestabilizar el orden en la empresa. Seguido, se procedió a una fase de valoración o calificación donde se tabularon los datos de los participantes en la encuesta, se siguió al análisis de los datos registrados en dos programas estadísticos como lo son SPSS en su versión 27 y Excel.

6.7 Operacionalización de variables

Tabla 2*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Desempeño Laboral	Se entiende como “el grado en que un trabajador cumple con sus funciones del puesto asignado en base a factores como el tiempo, cumplimiento de metas, recursos utilizados y actitud ante el trabajo (Morocho, 2022).	Eficacia	<ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de metas• Experiencia• Resultados• Aprovechamiento de recursos
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none">• Sentido de logro• Obtención de logros• Actitud proactiva
		Iniciativa	<ul style="list-style-type: none">• Autonomía de decisión• Planeación de tareas
		Competencias	<ul style="list-style-type: none">• Personal• Ética

Fuente: elaboración Propia, 2023 a partir de Palti (2022).

7. Recolección y Tabulación de Resultados

En este apartado se llevarán a cabo el análisis y la descripción de los resultados encontrados en el instrumento aplicado de desempeño laboral a la muestra de trabajadores de la Serviteca Servillantas de la ciudad de Sincelejo. En este modo, en primera parte se presentaran los resultados calificativos descriptivos de los colaboradores en cada una de las dimensiones de manera general y luego se presentaran el análisis por cada dimensión.

7.1 Análisis Descriptivo de la Calificación de los Colaboradores en las Dimensiones por calificativos.

Tabla 3

Análisis Descriptivo del Rendimiento de los Colaboradores por Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensiones	Eficacia		Eficiencia		Iniciativa		Competencias	
Calificaciones	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0%	2	15,4%	4	30,8 %	2	15,4 %
Regular	10	76,9%	10	76,9%	9	69,2 %	5	38,5 %
Efectivo	3	23,1%	1	7,7%	0	0%	6	46,2%
Total	13	100%	13	100%	13	100%	13	100 %

Fuente: elaboración Propia, 2023

De acuerdo a los resultados se encontró que el rendimiento de los colaboradores en la dimensión *Eficacia* fue de 76,9% con un calificativo regular y un 23,1 % en un calificativo efectivo en relación con este dominio. Esto resultados quieren decir, que los empleados pueden cumplir sus

funciones en relación a las metas propuestas, no obstante, el 23,1 % indica muestran un mejor grado de cumplimiento en este dominio. En el mismo modo, en la dimensión *Eficiencia* un tercio de los participantes, es decir, el 76,9% obtuvo una calificación de regular, que quiere decir que presentan un comportamiento normal con el desarrollo de sus funciones en cada uno de sus cargos y el 7,7 se desempeñan de una forma exitosa con respecto a esta dimensión. No obstante, el 15,4 % está presentando dificultades con el cumplimiento en esta categoría.

Por otra parte, en la dimensión *Iniciativa* un 30,8% de los colaboradores obtuvieron un calificativo deficiente, que significa que presentan dificultades con la capacidad de iniciativa y constancia y continuidad de sus funciones. Seguido, el 69,2% presentó un rendimiento regular, lo que significa que muestran capacidad en esta dimensión. Por último, en la dimensión *Competencias*, el 15,4% de los participantes obtuvieron un calificativo deficiente, el 38,5% en regular y el 46,6 en efectivo siendo este último donde más se encontró favorabilidad.

7.2 Análisis Descriptivo de los Resultados en las Dimensiones del Desempeño laboral

7.2.1 Dimensión Eficacia

De acuerdo a los resultados se encontró una prevalencia de respuestas favorables hacia esta dimensión lo que lleva a considerar la tendencia hacia el desarrollo de la eficacia en el trabajo. A continuación, se presentan los resultados de los colaboradores en frecuencias y porcentajes en la dimensión Eficacia, reflejados en la tabla 4 y en la figura 1.

Tabla 4

Análisis Descriptivo de la Dimensión Eficacia

EFICACIA	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
1. La institución me proporciona los elementos necesarios para cumplir las metas.	13 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

2. Logro cumplir los objetivos según lo programado.	9 (69.2%)	4 (30.8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3. Cumplo mis funciones con calidad.	9 (69.2%)	4 (30.8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
4. Mi experiencia me permite aportar ideas relevantes.	9 (69.2%)	3 (23,1%)	1 (7,7%)	0 (0%)	0 (0%)
5. Ayudo a solucionar problemas a mis compañeros	5 (38,5%)	7 (53,8%)	1 (7,7%)	0 (0%)	0 (0%)
6. Realizo mis tareas con seguridad y confianza.	10 (76,9%)	3 (23,1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
7. Logro terminar las tareas que se me asigna.	6 (46,2%)	7 (53,8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
8. Logro cumplir las metas trazadas por mi jefe.	7 (53,8%)	6 (46,2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
9. El líder del equipo reconoce el éxito de mi trabajo.	4 (30.8%)	6 (46,2%)	3 (23,1%)	0 (0%)	0 (0%)

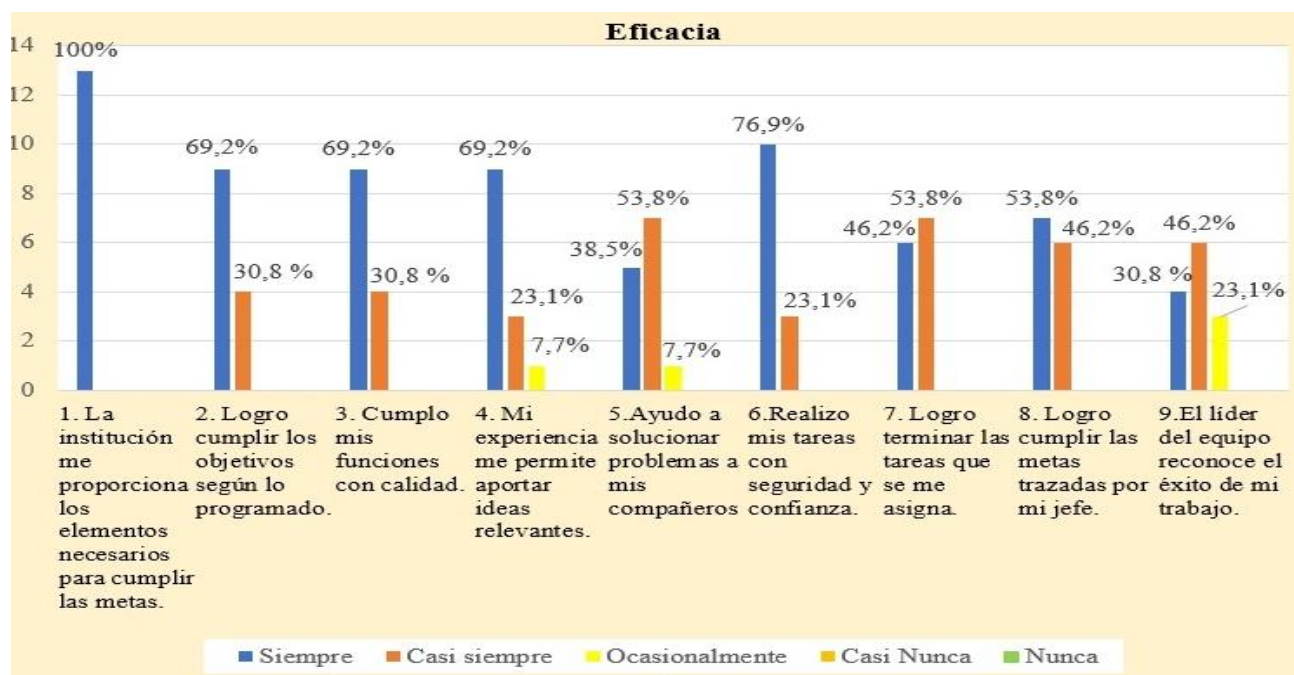
Fuente: elaboración Propia, 2023

De acuerdo a los resultados, en la pregunta 1 que es encaminada a la percepción de proporción de los recursos de la empresa a los colaboradores, se presenta un porcentaje de 100% de favorabilidad hacia la respuesta siempre, lo que significa que consideran que la empresa proporcionan a los colaboradores los recursos necesarios para el desempeño de estos o el cumplimiento de objetivos. En el mismo modo, en relación a las preguntas 2 y 3 se encontró un grado de inclinación positivo hacia las preguntas logro cumplir los objetivos según lo programado y cumplo mis funciones con calidad, encontrándose por una parte en un 69,2 % con calificativo de siempre y un 30,8 % en Casi siempre en ambas preguntas, lo que significa que los colaboradores

sienten que cumplen con los objetivos personales planteadas en el trabajo, así como el saber hacer en la empresa en cada uno de sus roles, es decir, cumplir con las funciones de sus cargos.

Figura 1

Análisis Descriptivo en la dimensión Eficacia



Fuente: elaboración Propia, 2023

En relación a las preguntas 4 titulada mi experiencia me permite aportar ideas relevantes se encontró una tendencia del 92,3 % distribuido en Siempre 69,2 % y casi siempre en un 23,1 %, lo que quiere decir que sienten contribución a la empresa y a las distintas situaciones del trabajo con la experiencia. Por otra parte, encontró que 7,7 % en términos de regularidad el aporte de la experiencia al trabajo. Con respecto a la pregunta 5, se pudo contratar que el 38,5% en siempre y el 53,5 % en casi siempre describen ayudar a los compañeros en el trabajo, solo un 7,7% considera que es regular la tendencia de ayudar a sus compañeros. En relación a las preguntas 6, 7 y 8 se observan un 100 % de favorabilidad en cada una siendo así en la primera de estas un 76,9% en siempre y 23,1% en Casi siempre, considerando que estas tienen el sentimiento de confianza y seguridad en la realización de las actividades.

En la 7, relacionadas con el cumplimiento de tareas la mayoría más de la mitad de los participantes (53,8%) respondió casi siempre y el restante siempre (46,2%) denotando en ambos estilos de respuesta que existe la tendencia de tener buenas iniciativas hacia el logro de las tareas con el sentido de la responsabilidad. En la misma forma, en el ítem 8 que aborda el cumplimiento de tareas asignadas por el jefe o superior existieron las mismas tendencias positivas hacia este objetivo ya que más del promedio (53,8%) se ubicó en Siempre y el restante en casi siempre (46,2%). En cambio, en el ítem 9 que está orientado a la percepción que tiene el colaborador a sentir que es reconocido su trabajo por el jefe superior o líder. Se encontraron resultados estables y en términos adecuados; así el 30.8% de los participantes considera que siempre, el 46,2% en casi siempre y solo 23,1% en ocasionalmente, consideran que sienten que su líder reconoce el esfuerzo y trabajo realizado.

7.2.2 Dimensión Eficiencia

En la Tabla 5 y en la Figura 2 se presentan los resultados o calificación de los colaboradores en frecuencias y porcentajes en la dimensión Eficiencia.

Tabla 5

Análisis Descriptivo en la Dimensión Eficiencia

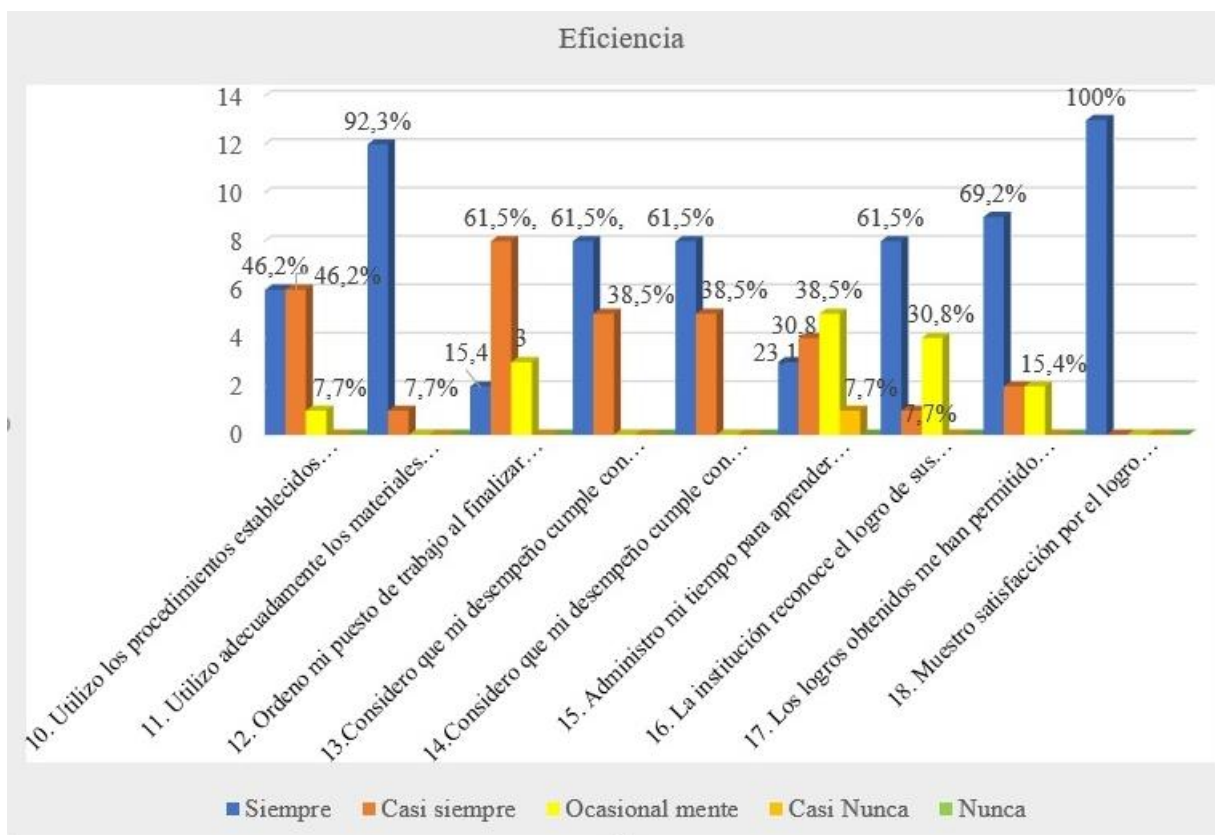
EFICIENCIA	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Casi Nunca	Nunca
10. Utilizo los procedimientos establecidos por la institución para el desarrollo de mis tareas.	6 (46,2%)	6 (46,2%)	1 (7,7%)	0 (0%)	0 (0%)
11. Utilizo adecuadamente los materiales que se le han asignado para realizar mi trabajo.	12 (92,3%)	1 (7,7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
12. Ordeno mi puesto de trabajo al finalizar el día laboral.	2 (15,4%)	8 (61,5%)	3 (23,1%)	0 (0%)	0 (0%)

13. Considero que mi desempeño cumple con los objetivos trazados por la institución.	8 (61,5%)	5 (38,5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
14. Contribuyo al logro de objetivos grupales.	8 (61,5%)	5 (38,5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
15. Administro mi tiempo para aprender nuevas cosas.	3 (23,1%)	4 (30,8%)	5 (38,5%)	1 (7,7%)	0 (0%)
16. La institución reconoce el logro de sus colaboradores.	8 (61,5%)	1 (7,7%)	4 (30,8%)	0 (0%)	0 (0%)
17. Los logros obtenidos me han permitido asumir nuevas responsabilidades.	9 (69,2%)	2 (15,4%)	2 (15,4%)	0 (0%)	0 (0%)
18. Muestro satisfacción por el logro obtenido de otros colaboradores.	13 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Fuente: elaboración Propia, 2023

Figura 2

Análisis Descriptivo en Porcentajes en la Dimensión Eficiencia



Fuente: elaboración Propia, 2023

De acuerdo a los resultados, se encontró en la pregunta 10, que está relacionada con el uso de procedimientos o la realización de tareas en relación a los estándares de la empresa, que el 46,2% en siempre y 46,2% en casi siempre lo que indica una gran acomodación a los estándares empresariales. Por otra parte, el 7,7% se adecua a los procedimientos pero ocasionalmente. En la pregunta 11, relacionada con el uso de los materiales en la realización de tareas se encontró que el 92,3% los aplica con un calificativo de siempre y un 7,7% en ocasiones. En la pregunta 12, que se orienta a determinar la organización del puesto al finalizar el horario laboral se presentó que el 15,4 % en siempre y 61,5% de participante existe la tendencia de organización y solo el 23,1 % suele hacerlo en algunas circunstancias. En la pregunta 13, orientada a la percepción propia de adecuación del desempeño del colaborador a los objetivos de la empresa se observa que 61,5% considera que siempre el desempeño es adecuado y el 38,5% casi siempre.

En el mismo modo, en la pregunta 14, que está relacionada con el cumplimiento de objetivos grupales los colaboradores consideran que 61,5% considera con una calificación de siempre y el 38,5% casi siempre, lo que significa que tienen muy buena tendencia hacia el cumplir con las metas trazadas o planteadas a nivel general. En las preguntas 15 y 16, que evalúan la planificación del tiempo para aprender nuevos conocimientos así como el reconocimiento de la empresa hacia sus colaboradores, se observó en la primera que más de la mitad de las personas usan el tiempo libre para la adquisición de nuevos aprendizajes, es decir, que los participantes calificaron en esta pregunta como siempre en un 23,1% como siempre y 30,8% en casi siempre. El 38,5% considera que a veces hacen uso de esta estrategia y el 7,7% casi nunca. En la segunda pregunta, es decir, la 16 se observó que la mayoría considera que la empresa reconoce al trabajador y sus logros, en este orden, el 61,5% siempre, 7,7% casi siempre y ocasionalmente en 30,8%.

Por otra parte, en la pregunta 17, denominada u orientada al logros realizados y la generación de responsabilidades nuevas los colaboradores han obtenido una calificación de siempre en un 69,2%, casi siempre en un 15,4 y 15,4% ocasionalmente; lo que implica gran aceptación hacia esta pregunta. Por último en la pregunta 18, que refiere a la satisfacción del colaborador por los logros ajenos, se encontró una favorabilidad del 100% lo que indica que la totalidad de colaboradores tienen gran sentido de valoración hacia el bienestar del otro.

7.2.3 Dimensión Iniciativa

En la Tabla 6 y en la Figura 3 y 4, se presentan los resultados o calificación de los colaboradores en frecuencias y porcentajes en la dimensión iniciativa; Primero se presentará la tabla 6 el resultado general, seguido la figura 3 donde se presentan las cuatro primeras preguntas de esta dimensión y en la figura 4 las últimas 4 preguntas y su respectivo análisis.

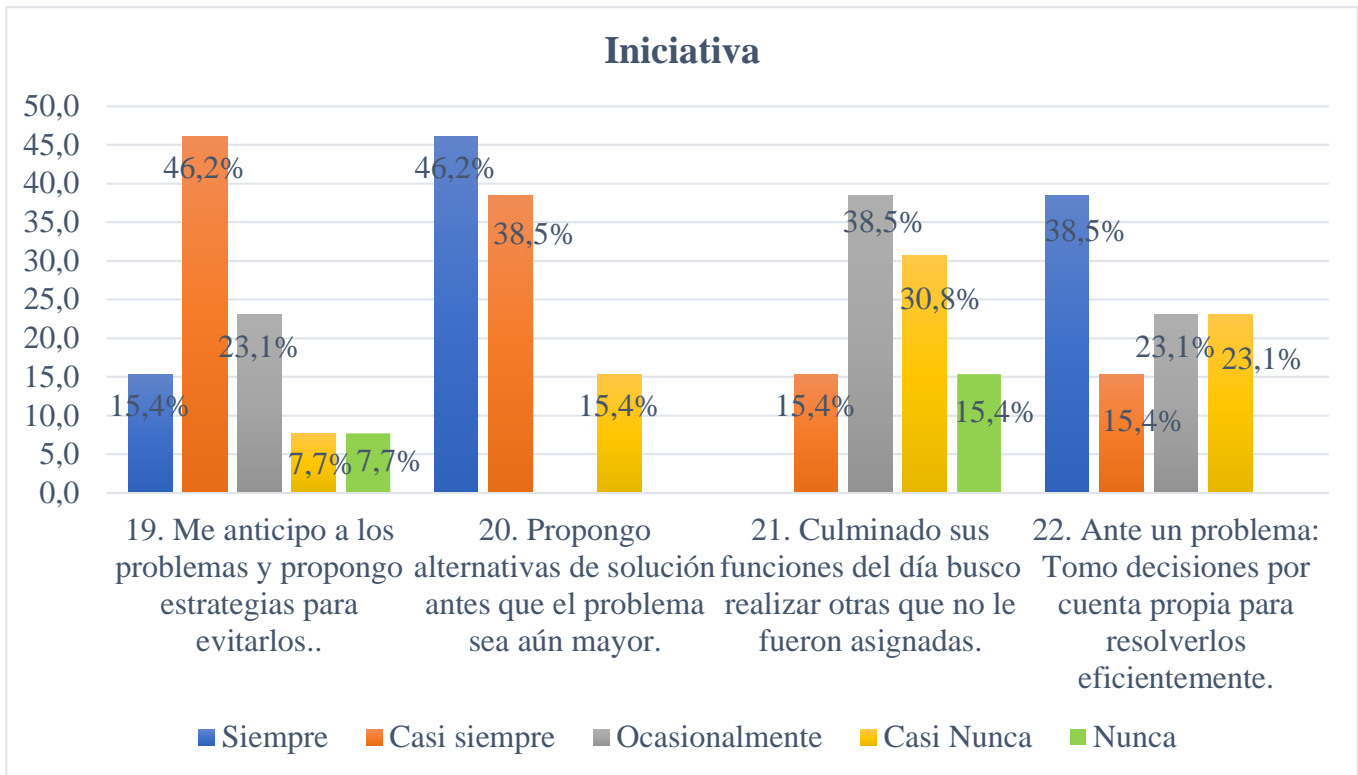
Tabla 6*Análisis Descriptivo en la Dimensión Iniciativa*

INICIATIVA	Siempre	Casi siempre	Ocasional mente	Casi Nunca	Nunca
19. Me anticipo a los problemas y propongo estrategias para evitarlos..	2 (15,4%)	6 (46, 2%)	3 (23,1%)	1 (7,7%)	1 (7,7%)
20. Propongo alternativas de solución antes que el problema sea aún mayor.	6 (46, 2%)	5 (38,5%)	0 (0%)	2 (15,4%)	0 (0%)
21. Culminado sus funciones del día busco realizar otras que no le fueron asignadas.	0 (0%)	2 (15,4%)	5 (38,5%)	4 (30,8%)	2 (15,4%)
22. Ante un problema: Tomo decisiones por cuenta propia para resolverlos eficientemente.	5 (38,5%)	2 (15,4%)	3 (23,1%)	3 (23,1%)	0 (0%)
23. La capacidad de decisión de mi jefe hace que el equipo de trabajo sea más independiente para alcanzar las metas.	6 (46, 2%)	6 (46, 2%)	0 (0%)	1 (7,7%)	0 (0%)
24. Mi jefe tiene autonomía para programar la carga laboral del equipo.	6 (46, 2%)	6 (46, 2%)	1 (7,7%)	0 (0%)	0 (0%)
25. Mi jefe cumple con planificar la tarea general del equipo antes que inicie el periodo siguiente.	6 (46, 2%)	3 (23,1%)	3 (23,1%)	1 (7,7%)	0 (0%)
26. Planifico mi tiempo para ejecutar las tareas asignadas por iniciativa propia	8 (61,5%)	4 (30,8%)	1 (7,7%)	0 (0%)	0 (0%)

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Figura 3

Análisis Descriptivo Porcentajes de las 4 primeras Preguntas en la Dimensión Iniciativa



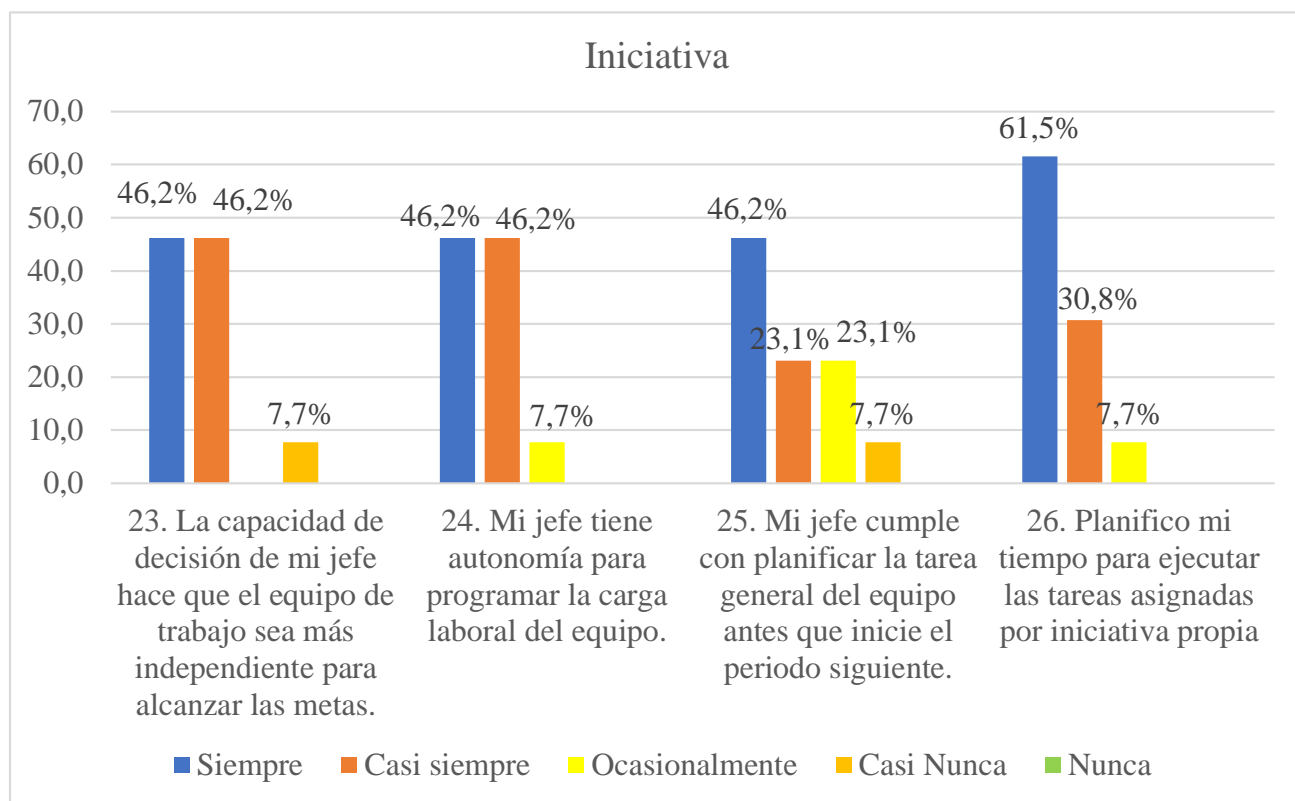
Fuente: Elaboración Propia, 2023

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente en la dimensión *iniciativa* a nivel general, en esta dimensión en comparación a las otras se ha encontrado una variabilidad de respuestas en las preguntas. como punto de partida se refleja en la pregunta 19, que el aproximado al promedio de participantes respondieron casi siempre (46,2%), seguido el 15,4% respondió siempre, lo que indica en ambas gran tendencia hacia la capacidad del colaborador para identificar problemas y así mismo para fomentar soluciones estrategias para evitar que estos primeros crezcan. Seguido, el resto de los participantes respondieron 23,1% ocasionalmente, 7,7 % casi nunca y nunca 7,7% lo que significa que necesitan mejorías en esta capacidad. Con respecto a la pregunta 20, orientada a las habilidades para ofrecer diferentes soluciones para impedir el crecimiento de algún problema en el trabajo, se encontró que el 42,6% respondió siempre y el 38,5 % casi siempre lo que indica favorabilidad para ofrecer estrategias en busca de soluciones a problemas. Sin embargo, es importante resaltar que el 15, % sigue presentando estas problemáticas.

Con respecto a la pregunta 21, relacionada con la iniciativa de realizar otras tareas en la empresa al finalizar el horario laboral, se observa que el 15,4% respondió casi siempre, el 38,5% casi siempre, 30,8 % casi nunca y nunca 15,4 %. Por último, en la pregunta 22 denominada en la toma de decisiones propias del colaborador ante los problemas laborales que se le presentan se encontró que los participantes respondieron siempre 38,5%, casi siempre 15,5%, 23,1% ocasionalmente y 23,1% casi nunca.

Figura 4

Análisis Descriptivo en Porcentajes de Preguntas Restantes en el Dominio Iniciativa



Fuente: Elaboración Propia, 2023

Con respecto a las preguntas restantes de la dimensión de iniciativa se encontró; en la pregunta 23, 24 y 25, orientadas hacia la percepción sobre virtudes del jefe o líder de trabajo sobre los colaboradores se encontró una percepción favorable en cada una de las preguntas. En general, en la pregunta 23, orientada a hacia la percepción del colaborador hacia la capacidad de decisión del colaborador sobre el trabajo del equipo para el alcance de metas, se encontró que una gran

percepción de favorabilidad debido a que el 46,2% considera siempre y el 46,2% casi siempre y en menor medida el 7,7% suelen estar de acuerdo en ocasiones con este enunciado. En relación a la pregunta 24, que el 46,2% respondió siempre y 46,2% casi siempre lo que indica gran aceptación a la premisa de la autonomía del jefe o líder para programar la carga laboral. Así mismo, el 7,7% suele estar de acuerdo ocasionalmente con esta afirmación.

Por otra parte, en la pregunta 25 que consiste en la responsabilidad del jefe o líder a cargo de planear la tarea general del equipo para el periodo siguiente, se observó que el 46,2% respondió siempre, seguido el 23,1% casi siempre, ocasionalmente 23,1% y 7,7% casi nunca. Con respecto a la pregunta 26, orientada a determinar la capacidad propia de gestionar actividades del trabajo por iniciativa propia, donde se observó que el 61,5% de los participantes respondió siempre y el 30,8% con esta afirmación. Solo el 7,7% consideró que ocasionalmente aplican este enunciado en el trabajo.

7.2.4 Dimensión Competencias

Tabla 7

Análisis Descriptivo de la Dimensión Competencias

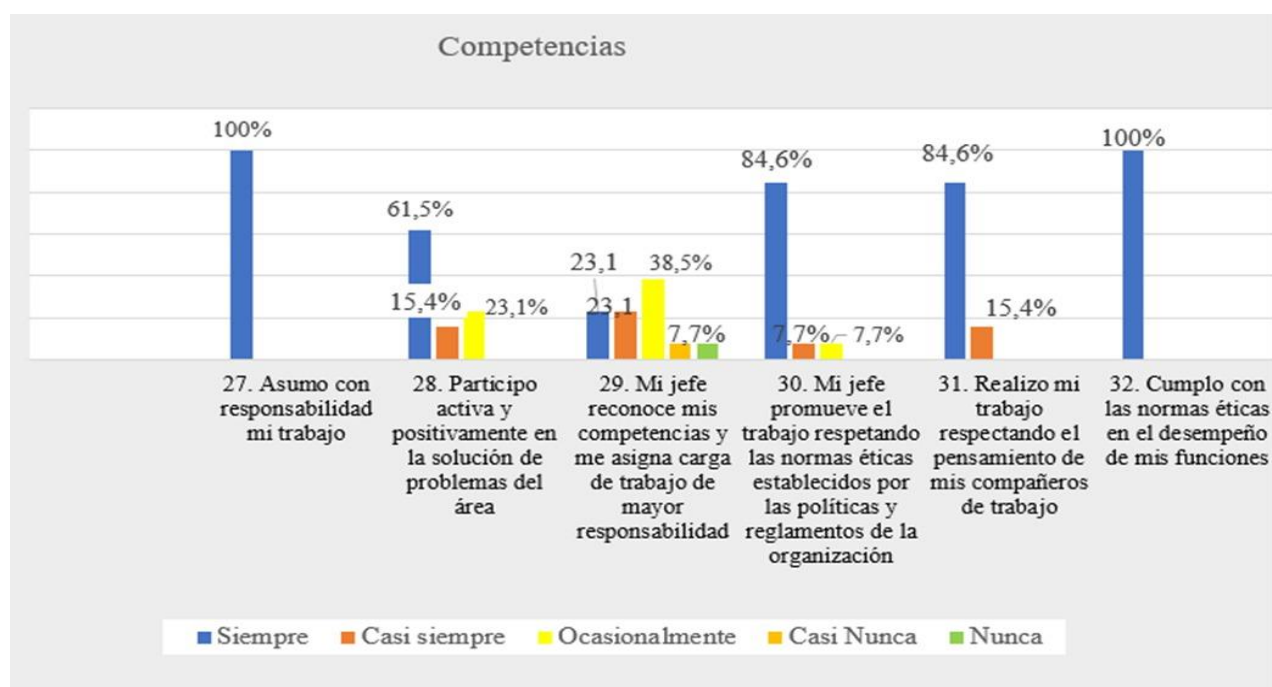
COMPETENCIAS	Siempre	Casi siempre	Ocasional mente	Casi Nunca	Nunca
27. Asumo con responsabilidad mi trabajo	13 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
28. Participo activa y positivamente en la solución de problemas del área	8 (61,5%)	2 (15,4%)	3 (23,1%)	0 (0%)	0 (0%)
29. Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad	3 (23,1%)	3 (23,1%)	5 (38,5%)	1 (7,7%)	1 (7,7%)
30. Mi jefe promueve el trabajo respetando las normas éticas establecidos por las políticas y reglamentos de la organización	11 (84,6%)	1 (7,7%)	1 (7,7%)	0 (0%)	0 (0%)

31. Realizo mi trabajo respetando el pensamiento de mis compañeros de trabajo	11 (84,6%)	2 (15,4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
32. Cumplo con las normas éticas en el desempeño de mis funciones	13 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

Fuente: Elaboración Propia, 2023

Figura 5

Análisis Descriptivo en Porcentajes en la Dimensión Competencias



Fuente: Elaboración Propia, 2023

En relación a los resultados de la dimensión Competencias se reflejó en la pregunta 27, el 100% de colaboradores son responsables en el trabajo. En la pregunta, 28 orientada a la participación y solución de problemas del área, se encontró que el 61,5% siempre ha considerado ser participativo y activo en las soluciones de problemas del área del cargo, seguido el 15,4% en casi siempre con buena inclinación a esta afirmación y solo el 7,7% está parcialmente de acuerdo con esta afirmación. En relación a la pregunta 29, denominada Mi jefe reconoce mis competencias

y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad, se obtuvieron los siguientes resultados; 23,1 siempre, 23,1 casi siempre, 38,5 ocasionalmente, nunca 7,7% y casi nunca 7,7%.

Con respecto a la pregunta 30, enfocada a la promoción del líder o superior de una actitud positiva hacia el trabajo con sentido de la ética y normatividad de la empresa, se encontró que más de un tercio de los participantes, es decir, el 84,6% con un siempre como calificativo está de acuerdo esta afirmación en su totalidad, seguido un 7,7 % casi siempre consideró también aceptar con gran inclinación hacia esta pregunta y otro 7,7% con un ocasionalmente está parcialmente de acuerdo con esta afirmación.

En relación a la preguntas 31 y 32, se encontró gran tendencia positiva hacia estas preguntas por parte de los participantes. En esta forma, en la pregunta 31 los participantes respondieron 84,6% Siempre y solo el 15,4% casi siempre lo que indica que los colaboradores realizan los trabajos o en su ambiente laboral respetan las diferentes creencias, libertad de pensamiento y expresión de los otros. En relación a la pregunta 32, que busca determinar el comportamiento ético de los colaboradores en cada una de las funciones se observó que el 100% considera que su comportamiento en sus funciones y con los demás es ético ajustado con las normas éticas de la empresa.

8. Discusión

El propósito de este estudio fue analizar el desempeño laboral de los empleados de una tienda de servicio automotriz en la ciudad de Sincelejo.

Conforme a los resultados, en respuesta al primer objetivo que consistió en describir el desempeño laboral, se puede observar que la mayoría de los colaboradores obtuvieron un nivel de rendimiento adecuado o regular en las dimensiones del desempeño laboral evaluadas, incluyendo eficacia, eficiencia, iniciativa y competencias. Esto resulta ser favorable para los empleados ya que en el desempeño no hubo problemas significativos ni deficiencias importantes, pero tampoco se destacaron con un desempeño excepcionalmente alto. Lo que podría sugerir que los empleados se sienten cómodos en sus roles y están cumpliendo con sus responsabilidades habituales de manera adecuada, pero no están alcanzando su máximo potencial. En este sentido, los resultados de la evaluación respaldan la teoría de la fijación de metas de Locke (2002), que sugiere que los empleados necesitan metas desafiantes y específicas para desempeñarse al máximo de su capacidad.

Con respecto, a las dimensiones del desempeño laboral como eficacia y eficiencia se puede considerar que la mayoría de los colaboradores en ambas presentan un rendimiento adecuado y regular. Con respecto a lo anterior, de acuerdo a Chiavenato (2007), el desempeño laboral es óptimo cuando se alcanzan los objetivos y metas establecidos con eficacia y eficiencia, es decir, cuando se logran los resultados esperados con el menor uso de recursos posibles, incluyendo tiempo, dinero, materiales y energía. Es importante para una organización lograr la eficiencia y la eficacia para desarrollar el rendimiento óptimo en la organización.

En la misma línea, en base a la teoría de Locke y Latham (2019), la eficacia y la eficiencia son dos aspectos importantes del desempeño laboral que se relacionan con el logro de metas y objetivos específicos. Donde se puede afirmar que el desempeño laboral de la mayoría de los colaboradores en la Serviteca de Sincelejo fue satisfactorio en términos de eficacia y eficiencia. Además, otros estudios han encontrado una relación positiva entre la eficacia y la eficiencia en el trabajo y la satisfacción laboral (Judge y Bono, 2001). Por lo tanto, se podría inferir que los

empleados que obtuvieron un buen rendimiento en estas dimensiones del desempeño laboral también pueden tener una mayor satisfacción laboral.

Por otra parte, La dimensión de iniciativa ha presentado problemas en la muestra evaluada. De acuerdo con Locke y Latham (1990) la capacidad de tomar iniciativas es una habilidad esencial para alcanzar el éxito laboral, la cual se relaciona íntimamente con la motivación y las habilidades de los empleados. Es por ello que si se identifican dificultades en esta faceta con los trabajadores, es posible que existan problemas más amplios en lo que se refiere a su motivación o formación en general (Bakker et al, 2012). A su vez, estos autores sugieren que la motivación es un factor crítico para impulsar la iniciativa, ya que los empleados necesitan estar motivados y comprometidos con sus tareas para tener la confianza suficiente para tomar decisiones por su cuenta.

Es importante destacar el hecho de que la mayoría de los participantes obtuvo una calificación efectiva en la dimensión competencias, lo cual sugiere que se tienen habilidades adecuadas para desempeñarse bien en esta área. De acuerdo con los resultados presentados, se puede decir que los participantes de la evaluación tienen habilidades adecuadas para desempeñarse en la dimensión de competencias. Esto está en línea con la teoría del desempeño laboral, la cual sostiene que el desempeño efectivo en el trabajo se relaciona con la posesión de habilidades, conocimientos y actitudes que permitan al empleado ejecutar en un nivel óptimo las tareas propias de su función (Locke y Latham, 2002).

Asimismo, tal y como lo mencionan Pichardo y Prado (2010), la evaluación de desempeño es una herramienta importante para la identificación de fortalezas y debilidades del trabajador en el desempeño de sus funciones, lo que permite detectar áreas de mejora para la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional. Como se ha mencionado, el hecho de que los participantes hayan obtenido una buena calificación en la dimensión de competencias indica que están preparados para el desempeño laboral y podrían ser candidatos para recibir formación en otras áreas para un desempeño aún más efectivo.

En relación al segundo objetivo, se identificaron varios factores que inciden o afectan negativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa; destacándose el de tipo

motivacional como el principal, debido a la asociación de esta con la capacidad de iniciativa donde se apreciaron más deficiencias. Dentro de este factor se encontraron necesidades orientadas a la gestión o planificación del tiempo para los nuevos aprendizajes, así como aquellas relacionadas con el uso de la autonomía personal para la toma de decisiones propias ante situaciones problemáticas en el lugar de trabajo.

No trabajar en estos factores motivacionales puede ser perjudicial para la empresa y sus trabajadores. Los empleados con baja motivación tienden a tener baja satisfacción laboral y pueden ser más propensos al estrés y al agotamiento emocional (Schaufeli y Bakker, 2004). A su vez, esto puede afectar negativamente la productividad, aumentar la tasa de rotación de empleados, y en última instancia, llevar a la pérdida de ingresos.

En este caso se pueden considerar que existen en la muestra factores motivacionales intrínsecos que están incidiendo en el desempeño de los colaboradores.

Conclusiones

Se concluye que existe una buena tendencia para el desarrollo y fortalecimiento del desempeño laboral, existiendo un buen desempeño a nivel general en la mayoría de las competencias o dimensiones sin embargo es importante seguir fomentando y trabajando el desempeño de los trabajadores para llegar a una productividad aun mayor. Asimismo, es crucial fomentar un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan capacitados y empoderados en pro de los factores motivacionales; para tomar decisiones propias, lo cual puede contribuir a la satisfacción laboral y la productividad en general.

En relación al segundo objetivo, se concluye que la empresa debe prestar atención al factor motivacional y cómo influye en el desempeño laboral de sus trabajadores. Específicamente, se ha identificado que las deficiencias en la capacidad de iniciativa afectan la planificación del tiempo y la adquisición de nuevos conocimientos, y que la toma de decisiones autónomas ante situaciones problemáticas es un desafío para los empleados. Se recomienda que la empresa explore formas de fomentar la motivación y el liderazgo para aumentar la capacidad de iniciativa y autonomía en la toma de decisiones.

De acuerdo todo lo anterior, surge la necesidad, de implementar programas y estrategias que deben estar fundamentados en las necesidades de la empresa y de los trabajadores para así mejorar el desempeño en las áreas de Evaluación del Desempeño Laboral. Dentro de las estrategias diseñadas se encuentran: la de oferta de programas de capacitación, fortalecimiento y formación especialmente para formar un ambiente de trabajo en el que los empleados desarrollen la autonomía personal en el trabajo, y también dirigidas hacia la gestión del tiempo para una cultura de aprendizaje de nuevos conocimientos. Otras estrategias son retroalimentaciones seguidas del desempeño, ambiente de trabajo colaborativo, sistema de reconocimiento del esfuerzo, entre otras. Estas estrategias pueden fortalecer las habilidades técnicas, conceptuales y humanas y permiten atender en prioridad a una mejor capacidad de iniciativa, seguido a fortalecer las dimensiones de eficacia, eficiencia y competencias.

Sería interesante para futuras investigaciones prospectivas implementar; en primera parte un tipo de estudio mixto que permita a través de diferentes técnicas de estilo cuantitativo y de corte cualitativo ya sea como grupo focal, todo ello para hacer un proceso más enriquecedor de la información. En el mismo, ampliar la muestra o abordar la investigación ya sea con la otra sede de la empresa o con otras empresas que presenten la misma actividad comercial.

Referencias

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método y diseño de investigación (hypothesis, method y research design). *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Aguinis, H. (2019). *Performance management* (4a ed.). Pearson.
- Acuerdo 565 de 2016. [Comisión Nacional del Servicio Civil]. Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Período de Prueba. 25 de enero de 2016.
- Bakker, A. B., Tims, M., y Derks, D. (2012). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 28(6), 601- 621. <https://doi.org/10.1108/026839>
- Bedoya, LMG y Poveda, LFF (2015). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador?. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34 (2), 108-119.
- Briones-Jácome, I. E. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 26
- Castro Mori, K. O., y Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4 (2), 684, 703.
- Chávez, S., De las Salas, M., y Acosta, R. B. (2015). Competencias gerenciales y desempeño laboral en empresas aseguradoras. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 12(2), 178-196.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). México: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2016). *Evaluación del desempeño humano*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Contreras, R. D. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. R. d. Contreras, Desarrollo del capital humano en las organizaciones.
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., y Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor agregado*, 7(1), 54-60.
- Echevarría, H. (2016). Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación. *Cordova-Argentina: Universidad Nacional de Rio Cuarto*.

- Escobedo García, C. L., y Quiñones Florín, M. M. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019.
- García, S. L. N. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Grupo Editorial Patria.https://www.google.com.co/books/edition/Gesti%C3%B3n_e_innovaci%C3%B3n_total_del_capital/k3mSDwAAQBAJ?hl=es419ygbpv=1&dq=Gestion+del+talento+Humano&printsec=frontcover
- Guartán, A., Torres, K., y Valarezo, J. K. O. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26.
- Gutiérrez, J. J. H., Gutiérrez, A. C., y Maye, A. U. (2019). Análisis de factores de riesgo laboral en odontología. *Revista Odontológica Basadrina*, 3(2), 56-61.
- Hernández-Ávila, C. E., y Escobar, N. A. C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1 (enero-junio)), 75-79..
- Judge, T. A., and Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*,
- Landy, F. J., y Conte, J. M. (2007). *Work in the 21st century: An introduction to industrial*
- Latham, G. P., y Pinder, C. C. (2014). *Work motivation: History, theory, research, and practice*. Sage.
- Lirios, CG, Guillén, JC, Valdés, JH, y Flores, MDLM (2014). Contraste de un modelo de compromiso laboral en centros de salud pública. *Acta Universitaria* , 24 (1), 48-59.
- Locke, E. A., y Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American psychologist*, 57(9), 705-717.
- Locke, E. A. y Latham, G. P. (2019). *New Developments in Goal Setting and Task Performance*. Routledge.
- Losada, A., y Marmo, J. (2022). Clasificación de Métodos de investigación en Psicología. *PSICOLOGÍA UNEMI*, 6(11), 13-31.
- McClelland, D. C. (1987). *Human motivation*. Cambridge University Press.

- Matabanchoy-Tulcán, S. M., Álvarez-Pabón, K. M., y Riobamba-Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y salud*, 21(2), 176-187.
- Mazariegos, M. I. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Mendieta-Ortega, M. P., Erazo-Álvarez, J. C., y Narváez-Zurita, C. I. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 287-312.
- Montejo, A. P. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9).
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., y Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (E. d. U, Ed.)
- Ochoa, R., Nava, N., y Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(45), 13-22.
- Rivera, C. M. S., y Soto, A. K. I. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117.
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias sociales*, 16(3), 493-505.
- Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2018). *Comportamiento organizacional* (17a ed.). Pearson.
- Romero, J. L. M., y Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Rosado Naupa, A. R. (2019). *Gestión administrativa y desempeño laboral en entidades públicas del sector educación*, Cañete 2018.
- Salamea, M. Y. C., Pazmiño, K. V. B., y Zurita, C. I. N. (2021). Evaluación del desempeño por competencias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues: Período 2018. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 411-436.

- Salazar Marmolejo, L., y Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*.
- Samayoa, P. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral”(Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas SA de la ciudad Quetzaltenango). Tesis pregrado para optar el título de licenciada en Psicología Industrial Organizacional.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., y del Pilar Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw-Hill / INTERAMERICANA
- Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315.
- Silva, L. J. T., y Ferrer, J. T. D. (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de formación gerencial*, 11(1), 80-101.
- Valverde, Y. P., Araoz, E. G. E., Herrera, R. Q., Uchasara, H. J. M., y Roque, M. M. (2020). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(34), 13-20.
- Vargas Ccarhuas, J. (2018). Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac–2018.
- Vargas, G. M., García-Solarte, M., y González-Campo, C. H. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (58), 19-40.

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de Información

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR CUN
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL (Palti Zabala ,2022)**

Buenos días estimados colaboradores: A continuación, se presenta el cuestionario sobre el desempeño laboral, diseñado con fines académicos y de carácter anónimo. Deben responder el cuestionario honestamente desde su punto de vista personal, seleccionando en cada pregunta una única respuesta con la que se sienta más identificado(a). Cada respuesta tiene un calificativo que está asociado a un número que va del 1 al 5, en este orden, marque en la casilla con el número que se identifique.

Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

PREGUNTAS		ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Eficacia						
1	La institución me proporciona los elementos necesarios para cumplir las metas.					
2	Logro cumplir los objetivos según lo programado.					
3	Cumplo mis funciones con calidad.					
4	Mi experiencia me permite aportar ideas relevantes.					
5	Ayudo a solucionar problemas a mis compañeros.					
6	Realizo mis tareas con seguridad y confianza.					
7	Logro terminar las tareas que se me asigna.					
8	Logro cumplir las metas trazadas por mi jefe.					
9	El líder del equipo reconoce el éxito de mi trabajo.					
Eficiencia						
10	Utilizo los procedimientos establecidos por la institución para el desarrollo de mis tareas.					

11	Utilizo adecuadamente los materiales que se le han asignado para realizar mi trabajo.					
12	Ordeno mi puesto de trabajo al finalizar el día laboral.					
13	Considero que mi desempeño cumple con los objetivos trazados por la institución.					
14	Contribuyo al logro de objetivos grupales.					
15	Administro mi tiempo para aprender nuevas cosas.					
16	La institución reconoce el logro de sus colaboradores.					
17	Los logros obtenidos me han permitido asumir nuevas responsabilidades.					
18	Muestro satisfacción por el logro obtenido de otros colaboradores.					
Iniciativa						
19	Me anticipo a los problemas y propongo estrategias para evitarlos.					
20	Propongo alternativas de solución antes que el problema sea aún mayor.					
21	Culminado sus funciones del día busco realizar otras que no le fueron asignadas.					
22	Ante un problema: Tomo decisiones por cuenta propia para resolverlos eficientemente.					
23	La capacidad de decisión de mi jefe hace que el equipo de trabajo sea más independiente para alcanzar las metas.					
24	Mi jefe tiene autonomía para programar la carga laboral del equipo.					
25	Mi jefe cumple con planificar la tarea general del equipo antes que inicie el periodo siguiente.					
26	Planifico mi tiempo para ejecutar las tareas asignadas por iniciativa propia.					
Competencias						
27	Asumo con responsabilidad mi trabajo.					
28	Participo activa y positivamente en la solución de problemas del área.					
29	Mi jefe reconoce mis competencias y me asigna carga de trabajo de mayor responsabilidad.					
30	Mi jefe promueve el trabajo respetando las normas éticas establecidos por las políticas y reglamentos de la organización.					
31	Realizo mi trabajo respetando el pensamiento de mis compañeros de trabajo.					
32	Cumplo con las normas éticas en el desempeño de mis funciones.					

Anexo 2: Muestra fotográfica de aplicación del Instrumento



Foto 1



Foto 2



Foto 3